

## LA COMMERCIALISATION DE SERVICES TOURISTIQUES

Un nouveau régime est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2010.

Les Offices de Tourisme souhaitant commercialiser des prestations touristiques au sens de l'article L211-1 du Code du Tourisme **doivent être immatriculés au registre d'immatriculation des agents de voyages et autres opérateurs prévus à l'article L.141-3 du code du tourisme.**

Un office de tourisme qui souhaite obtenir une autorisation à commercialiser devra donc faire sa demande d'immatriculation sur le site d'Atout France : <http://www.atout-france.fr/operateurs-voyages-sejours>

En effet, la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 précise que « L'agence Atout France comprend une commission chargée d'immatriculer les personnes physiques ou morales mentionnées à l'article L. 211-1 (voir ci-dessous) et les exploitants de voitures de tourisme avec chauffeur visés à l'article L. 231-1.

Avant de faire votre demande d'immatriculation, assurez-vous qu'elle est nécessaire en vérifiant que votre offre rentre dans le champ d'application d'un forfait touristique (voir article [L211-2 ci-dessous](#)).

Nous vous recommandons également de lire le document de la FNOTSI édité par le Cabinet Delsol et Associés.

Vous trouverez dans ce document les articles de loi faisant référence à la commercialisation.

## CODE DU TOURISME

### LIVRE II : ACTIVITÉS ET PROFESSIONS DU TOURISME

#### TITRE 1er : DES AGENTS DE VOYAGE ET AUTRES OPÉRATEURS DE LA VENTE DE VOYAGES ET DE SÉJOURS

##### Chapitre unique : Régime de la vente de voyages et de séjours

<b>PARTIE LEGISLATIVE .....</b>	<b>2</b>
SECTION 1 : DISPOSITIONS GENERALES.....	2
SECTION 2 : CONTRAT DE VENTE DE VOYAGES ET DE SEJOURS.....	3
SECTION 3 : RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE .....	4
SECTION 4 : OBLIGATIONS ET CONDITIONS D'IMMATRICULATION.....	4
SECTION 5 : DE LA LIBERTE D'ETABLISSEMENT.....	5
SECTION 6 : DE LA LIBRE PRESTATION DE SERVICES .....	5
SECTION 7 : SANCTIONS ET MESURES CONSERVATOIRES .....	6
SECTION 8 : CONTRAT DE JOUISSANCE D'IMMEUBLE A TEMPS PARTAGE .....	6
<b>PARTIE RÈGLEMENTAIRE.....</b>	<b>7</b>
SECTION 1 : DISPOSITIONS GENERALES.....	7
SECTION 2 : CONTRAT DE VENTE DE VOYAGES ET DE SEJOURS.....	8
SECTION 3 : SANCTIONS ET MESURES CONSERVATOIRES. ....	10
SECTION 4 : OBLIGATION D'INFORMATION DES PASSAGERS AERIENS SUR L'IDENTITE DU TRANSPORTEUR AERIEN.....	11
SECTION 5 : OBLIGATION ET CONDITIONS D'IMMATRICULATION DES AGENTS DE VOYAGE ET AUTRES OPERATEURS DE LA VENTE DE VOYAGES ET DE SEJOURS. ....	11
SECTION 6 : GARANTIE FINANCIERE. ....	13
SECTION 7 : RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE. ....	15
SECTION 8 : APTITUDE PROFESSIONNELLE.....	16
SECTION 9 : CONTRAT DE JOUISSANCE D'IMMEUBLE A TEMPS PARTAGE. ....	16
SECTION 10 : LIBERTE D'ETABLISSEMENT ET LIBRE PRESTATION DE SERVICE.....	18

# PARTIE LEGISLATIVE

## Section 1 : Dispositions générales

### Article L211-1

I.- Le présent chapitre s'applique aux personnes physiques ou morales qui se livrent ou apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération, aux opérations consistant en l'organisation ou la vente :

- a) De voyages ou de séjours individuels ou collectifs ;
  - b) De services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique et la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration ;
  - c) De services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques.
- Le présent chapitre s'applique également aux opérations de production ou de vente de forfaits touristiques, tels que ceux-ci sont définis à [l'article L. 211-2](#), ainsi qu'aux opérations liées à l'organisation et à l'accueil de foires, salons et congrès ou de manifestations apparentées dès lors que ces opérations incluent tout ou partie des prestations prévues aux a, b et c du présent I.

II.- Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre mentionné au I de [l'article L. 211-18](#) peuvent réaliser sous forme électronique les opérations mentionnées au I du présent article dans les conditions prévues par le présent chapitre et par les [articles 1369-4 à 1369-6 du code civil](#), [L. 121-15-1 à L. 121-15-3 du code de la consommation](#) et la section 2 du chapitre Ier du titre II du livre Ier du même code, à l'exception des dispositions prévues à l'avant-dernier alinéa de [l'article L. 121-20-3](#).

III.- Les organismes locaux de tourisme bénéficiant du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, à des opérations mentionnées au I, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention.

IV.- Les associations et les organismes sans but lucratif ne peuvent réaliser tout ou partie des opérations mentionnées au I qu'en faveur de leurs membres.

V.- Le présent chapitre s'applique aux personnes physiques ou morales qui émettent des bons permettant d'acquitter le prix de l'une des prestations mentionnées au présent article et à l'article L. 211-2.

Article L211-2 [En savoir plus sur cet article...](#)

Modifié par [LOI n°2009-888 du 22 juillet 2009 - art. 1](#)

### Article L211-2

**Constitue un forfait touristique la prestation :**

- 1° Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;
- 2° Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;
- 3° Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

### Article L211-3

Le présent chapitre n'est pas applicable :

- a) A l'Etat, aux collectivités territoriales, à leurs établissements publics à caractère administratif et aux établissements publics à caractère scientifique et technique pour les seules manifestations liées à leur statut ;
- b) Aux personnes physiques ou morales qui effectuent les opérations mentionnées à [l'article L. 211-1](#), à l'exception du a du I, pour des services dont elles sont elles-mêmes producteurs ;
- c) Aux personnes physiques ou morales qui n'effectuent, parmi les opérations mentionnées à l'article L. 211-1, que la délivrance de titres de transport terrestre pour le compte d'un ou de plusieurs transporteurs de voyageurs ;
- d) Aux transporteurs aériens qui n'effectuent, parmi les opérations mentionnées à l'article L. 211-1, que la délivrance de titres de transport aérien ou de titres de transports consécutifs incluant un parcours de transport aérien et, à titre accessoire, un ou plusieurs parcours de transport terrestre assurés par un ou plusieurs transporteurs de voyageurs ;
- e) Aux transporteurs ferroviaires qui n'effectuent, parmi les opérations mentionnées à l'article L. 211-1, que la délivrance de titres de transport ferroviaire ou de titres de transports consécutifs incluant un parcours de transport ferroviaire et, à titre accessoire, d'autres parcours de transport terrestre ou aérien assurés par un ou plusieurs transporteurs de voyageurs ;
- f) Aux personnes physiques ou morales titulaires d'une carte professionnelle délivrée en application de la [loi n° 70-9 du 2 janvier 1970](#) réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce, lorsqu'elles ne réalisent les opérations mentionnées à l'article L. 211-1 qu'à titre

accessoire. Ces personnes doivent souscrire, pour la réalisation de ces opérations, une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité professionnelle et une garantie financière permettant le remboursement des fonds, effets ou valeurs déposés, dont le montant est modulé par décret en fonction de la nature des activités exercées ;

g) Aux personnes physiques ou morales qui n'effectuent que la vente de bons permettant d'acquitter le prix de l'une des prestations mentionnées aux articles L. 211-1 et L. 211-2.

Toutefois, les sections 2 et 3 du présent chapitre sont applicables aux personnes énumérées aux b, c, d, e, f et g du présent article, pour leurs activités d'organisation et de vente de forfaits touristiques tels que définis à [l'article L. 211-2](#).

#### **Article L211-4**

Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre mentionné au I de [l'article L. 211-18](#) peuvent réaliser pour le compte d'autrui des locations meublées d'immeubles bâtis, dites locations saisonnières, telles que définies à l'article 1er-1 de la [loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 précitée](#). Elles sont soumises, pour l'exercice de cette activité, à [l'article 8](#) de la même loi.

#### **Article L211-5**

Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre mentionné au I de [l'article L. 211-18](#) doivent tenir leurs livres et documents à la disposition des agents habilités à les consulter ; elles doivent également mentionner leur immatriculation au registre dans leur enseigne, dans les documents remis aux tiers et dans leur publicité.

#### **Article L211-6**

Les conditions d'application du présent chapitre sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

## **Section 2 : Contrat de vente de voyages et de séjours**

#### **Article L211-7**

La présente section s'applique aux opérations et activités énumérées à [l'article L. 211-1](#), au dernier alinéa de [l'article L. 211-3](#) et à l'article [L. 211-4](#).

Toutefois, elle ne s'applique aux opérations suivantes que lorsque celles-ci entrent dans le cadre d'un forfait touristique tel que défini à [l'article L. 211-2](#) :

- a) La réservation et la vente de titres de transport aérien ou d'autres titres de transport sur ligne régulière ;
- b) La location de meublés saisonniers, qui demeurent régis par la [loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 précitée](#) et par les textes pris pour son application.

#### **Article L211-8**

Le vendeur informe les intéressés, par écrit préalablement à la conclusion du contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat ainsi que des conditions de franchissement des frontières.

#### **Article L211-9**

L'information préalable prévue à [l'article L. 211-8](#) engage le vendeur, à moins que des modifications dans ces informations n'aient été portées par écrit à la connaissance des intéressés avant la conclusion du contrat.

Il ne peut être apporté de modification à l'information préalable que si le vendeur s'en réserve expressément la faculté dans celle-ci.

#### **Article L211-10**

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit comporter, selon les modalités fixées par voie réglementaire, toutes indications relatives aux noms et adresses de l'organisateur, du vendeur, du garant et de l'assureur, à la description des prestations fournies, aux droits et obligations réciproques des parties en matière notamment de prix, de calendrier, de modalités de paiement et de révision éventuelle des prix, d'annulation ou de cession du contrat et à l'information de l'acheteur avant le début du voyage ou du séjour.

#### **Article L211-11**

L'acheteur peut céder son contrat, après en avoir informé le vendeur dans un délai fixé par voie réglementaire avant le début du voyage ou du séjour, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage ou le séjour. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

#### **Article L211-12**

Les prix prévus au contrat ne sont pas révisables, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse et en détermine les modalités précises de calcul, uniquement pour tenir compte des variations :

- a) Du coût des transports, lié notamment au coût du carburant ;
- b) Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- c) Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

#### **Article L211-13**

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au vendeur, celui-ci doit le plus rapidement possible en avvertir l'acheteur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par le vendeur. Cet avertissement et cette information doivent être confirmés par écrit à l'acheteur, qui doit faire connaître son choix dans les meilleurs délais. Lorsqu'il résilie le contrat, l'acheteur a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées.

Le présent article s'applique également en cas de modification significative du prix du contrat intervenant conformément aux conditions prévues à [l'article L. 211-12](#).

#### **Article L211-14**

Lorsque, avant le départ, le vendeur résilie le contrat en l'absence de faute de l'acheteur, la totalité des sommes versées par ce dernier lui est restituée, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels celui-ci pourrait prétendre.

#### **Article L211-15**

Lorsque, après le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, le vendeur doit, sauf impossibilité dûment justifiée, proposer à l'acheteur des prestations en remplacement de celles qui ne sont pas fournies.

Le vendeur prend à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou rembourse la différence de prix entre les prestations prévues et fournies.

Si l'acheteur n'accepte pas la modification proposée, le vendeur doit lui procurer les titres de transport nécessaires à son retour, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels l'acheteur pourrait prétendre.

### **Section 3 : Responsabilité civile professionnelle**

#### **Article L211-16**

Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à [l'article L. 211-1](#) est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales.

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

#### **Article L211-17**

[L'article L. 211-16](#) ne s'applique pas aux personnes physiques ou morales pour les opérations de réservation ou de vente, conclues à distance ou non, n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à [l'article L. 211-2](#), relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière.

### **Section 4 : Obligations et conditions d'immatriculation**

#### **Article L211-18**

I.- Les personnes physiques ou morales mentionnées à [l'article L. 211-1](#) sont immatriculées au registre prévu au a de [l'article L. 141-3](#).

II.- Afin d'être immatriculées, ces personnes doivent :

a) Justifier, à l'égard des clients, d'une garantie financière suffisante, spécialement affectée au remboursement des fonds reçus au titre des forfaits touristiques et de ceux des services énumérés à l'article L. 211-1 qui ne portent pas uniquement sur un transport. Cette garantie doit résulter de l'engagement d'un organisme de garantie collective, d'un établissement de crédit ou d'une entreprise d'assurance établis sur le territoire d'un Etat membre de la Communauté européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen. Elle doit couvrir les frais de rapatriement éventuel. Le remboursement peut être remplacé, avec l'accord du client, par la fourniture d'une prestation différente en remplacement de la prestation prévue. Cette prestation différente proposée par l'organisme de garantie financière ne requiert pas, en situation d'urgence, l'accord exprès du client, dès lors que sa mise en œuvre n'entraîne pas une modification substantielle du contrat,

b) Justifier d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle,

c) Justifier, pour la personne physique ou pour le représentant de la personne morale, de conditions d'aptitude professionnelle par :

- la réalisation d'un stage de formation professionnelle d'une durée minimale définie par décret,
- ou l'exercice d'une activité professionnelle, d'une durée minimale fixée par décret, en rapport avec les opérations mentionnées au I de l'article L. 211-1 ou avec des prestations d'hébergement touristique ou de transport touristique,
- ou la possession d'un diplôme, titre ou certificat mentionné sur une liste fixée par arrêté pris par les ministres chargés du tourisme, de l'éducation et de l'enseignement supérieur.

III.- Ne sont pas tenus de satisfaire aux conditions prévues aux I et II :

a) Les associations et organismes sans but lucratif qui n'ont pas pour objet l'organisation de voyages ou de séjours et qui ne se livrent à ces opérations qu'à l'occasion de leurs assemblées générales ou de voyages exceptionnels, liés à leur fonctionnement et qu'ils organisent pour leurs adhérents ou ressortissants,

b) Les associations et organismes sans but lucratif appartenant à une fédération ou une union déclarée s'en portant garantes à la condition que ces dernières satisfassent aux obligations mentionnées aux I et II,

c) Les associations et organismes sans but lucratif organisant sur le territoire national des accueils collectifs de mineurs à caractère éducatif conformément à l'[article L. 227-4 du code de l'action sociale et des familles](#) ou ceux gérant des villages de vacances ou des maisons familiales agréées, dans le cadre exclusif de leurs activités propres, y compris le transport lié au séjour.

## **Section 5 : De la liberté d'établissement**

### **Article L211-19**

Pour s'établir en France, est considéré comme répondant aux conditions d'aptitude visées au c du II de [l'article L. 211-18](#) tout ressortissant d'un Etat membre de la Communauté européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, dès lors qu'il produit les pièces justificatives émanant de l'autorité compétente d'un de ces Etats prouvant qu'il possède l'expérience professionnelle ou un diplôme, titre ou certificat pour l'exercice d'activités mentionnées au I de [l'article L. 211-1](#) ou d'activités de prestations d'hébergement touristique ou de transport touristique.

## **Section 6 : De la libre prestation de services**

### **Article L211-20**

Tout ressortissant d'un Etat membre de la Communauté européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, légalement établi dans l'un de ces Etats, pour l'exercice d'activités mentionnées au I de [l'article L. 211-1](#), peut exercer ces activités de façon temporaire et occasionnelle en France.

Toutefois, lorsque les activités mentionnées à l'article L. 211-1 ou la formation y conduisant ne sont pas réglementées dans l'Etat dans lequel est établi le prestataire, celui-ci doit avoir exercé cette activité dans cet Etat pendant au moins deux ans au cours des dix années qui précèdent la prestation.

### **Article L211-21**

Lorsque le prestataire fournit pour la première fois des services en France, il en informe au préalable l'organisme mentionné à [l'article L. 141-2](#) par une déclaration écrite, comprenant notamment les informations relatives à sa garantie financière et son assurance de responsabilité civile professionnelle.

Cette déclaration est réitérée en cas de changement matériel dans les éléments de la déclaration et doit être renouvelée chaque année si le prestataire envisage d'exercer cette activité au cours de l'année concernée.

### **Article L211-22**

La déclaration visée à [l'article L. 211-21](#) vaut immatriculation automatique et temporaire au registre mentionné au I de [l'article L. 211-18](#).

## **Section 7 : Sanctions et mesures conservatoires**

### **Article L211-23**

I.- Est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 euros d'amende le fait :

- de se livrer ou d'apporter son concours à l'une des opérations mentionnées aux [articles L. 211-1 et L. 211-4](#) sans respecter ou en ayant cessé de remplir les conditions prévues au présent chapitre ;
- d'exercer les fonctions de représentant légal ou statutaire d'une personne morale qui se livre ou apporte son concours à l'une des opérations mentionnées aux articles L. 211-1 et [L. 211-4](#) lorsque cette personne morale ne respecte pas ou a cessé de remplir les conditions prévues au présent chapitre ;
- pour toute personne physique ou morale immatriculée au registre mentionné au I de [l'article L. 211-18](#), de prêter son concours à la conclusion d'un contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé régi par les [articles L. 121-60 et suivants du code de la consommation](#) sans justifier du mandat, de l'assurance et de la garantie financière prévus à [l'article L. 211-24](#) du présent code.

Le tribunal peut, en outre, ordonner la fermeture temporaire ou définitive de l'établissement exploité par les personnes condamnées.

II.- Lorsqu'une personne physique ou morale réalise l'une des opérations mentionnées aux articles L. 211-1 et L. 211-4 sans respecter les conditions prévues au présent chapitre, le représentant de l'Etat dans le département où l'infraction a été dûment constatée peut ordonner par décision motivée la fermeture à titre provisoire de l'établissement dans lequel ont été réalisées lesdites opérations, après que la personne physique ou le représentant de la personne morale a été mis en mesure de présenter ses observations. Il en avise sans délai le procureur de la République. En cas d'inexécution de la mesure de fermeture, il peut y pourvoir d'office. Toutefois, cette fermeture provisoire cesse de produire effet à l'expiration d'un délai de six mois.

La mesure de fermeture provisoire est levée de plein droit en cas de classement sans suite de l'affaire par le procureur de la République, d'ordonnance de non-lieu rendue par une juridiction d'instruction ou lors du prononcé du jugement rendu en premier ressort par la juridiction saisie.

## **Section 8 : Contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé**

### **Article L211-24**

Les personnes physiques ou morales immatriculées sur le registre mentionné au I de [l'article L. 211-18](#) du présent code peuvent conclure tout contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé régi par [les articles L. 121-60 et suivants du code de la consommation](#).

Elles peuvent également prêter concours à la conclusion de tels contrats en vertu d'un mandat écrit.

Pour se livrer à cette dernière activité, elles justifient spécialement, dans les conditions prévues par le présent titre, d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de leur responsabilité civile professionnelle et d'une garantie financière affectée au remboursement des fonds, effets ou valeurs détenus pour autrui.

Le montant de cette garantie ne peut être inférieur au montant maximal des fonds, effets ou valeurs détenus pour autrui à un moment quelconque, ni à un montant minimal fixé par décret en Conseil d'Etat.

Les modalités particulières de mise en œuvre et de fonctionnement de cette garantie, le contenu du contrat de mandat et les conditions de la rémunération du mandataire sont définis par décret en Conseil d'Etat.

### **Article L141-3** créé par [LOI n°2009-888 du 22 juillet 2009 - art. 7](#)

La commission mentionnée au huitième alinéa de [l'article L. 141-2](#) instruit les demandes d'immatriculation des personnes mentionnées aux [articles L. 211-1](#) et [L. 231-1](#) et les enregistre, après vérification du respect des obligations qui leur sont imposées, respectivement dans :

- a) Un registre d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours ;
- b) Un registre d'immatriculation des exploitants de voitures de tourisme avec chauffeur.

La commission est composée de membres nommés en raison de leur compétence et de leur indépendance par arrêté du ministre chargé du tourisme. Elle ne peut comprendre des opérateurs économiques dont l'activité est subordonnée à l'immatriculation sur ces registres.

Tout membre de la commission informe le président des intérêts qu'il détient et de la fonction qu'il exerce dans une activité économique.

Aucun membre de la commission ne peut délibérer dans une affaire à laquelle il a un intérêt personnel et direct ou s'il représente ou a représenté une des parties intéressées.

L'immatriculation, renouvelable tous les trois ans, est subordonnée au paiement préalable, auprès de l'agence, de frais d'immatriculation fixés par arrêté du ministre chargé du tourisme dans la limite d'une somme fixée par décret. Ces frais d'immatriculation sont recouverts par l'agence. Leur paiement intervient au moment du dépôt de la demande d'immatriculation ou de la demande de renouvellement. Le produit résultant du paiement des frais d'immatriculation est exclusivement affecté au financement de la tenue des registres.

Un décret en Conseil d'Etat fixe les conditions d'application du présent article. Il précise notamment les conditions d'immatriculation et de radiation sur les registres. Il détermine les informations qui doivent être rendues publiques, ainsi que celles qui sont librement et à titre gratuit accessibles au public par voie électronique. Il précise les garanties d'indépendance et d'impartialité des membres de la commission chargée des immatriculations aux registres, notamment celles de son président, ainsi que la durée de leur mandat et détermine les modalités de la tenue des registres dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

---

## **PARTIE RÉGLEMENTAIRE**

### **Section 1 : Dispositions générales.**

#### **Article R211-1**

Les dispositions réglementaires des titres Ier et II sont applicables, sous réserve des dispositions prévues à l'article [L. 211-3](#), à toute personne physique ou morale qui se livre ou apporte son concours aux opérations mentionnées à l'article [L. 211-1](#).

Les dispositions réglementaires des titres Ier et II ne sont pas applicables aux transporteurs aériens et ferroviaires délivrant les titres de transport mentionnés respectivement au d et au e de l'article L. 211-3, à condition que le prix des titres de transport délivrés à titre accessoire par ces transporteurs n'excède pas 50 % du prix de la prestation principale. Les opérations de délivrance des titres de transport prévus à l'alinéa précédent doivent être réalisées par les transporteurs aériens ou ferroviaires directement ou au moyen de leur propre matériel automatisé mis en oeuvre sous leur responsabilité.

La délivrance de titres de transport s'effectue conformément aux textes législatifs et réglementaires ou aux accords internationaux propres à l'organisation des transports.

#### **Article R211-2**

Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre prévu au a de l'article [L. 141-3](#) doivent mentionner le nom ou la raison sociale et la forme juridique de l'entreprise ou de l'organisme, leur numéro d'immatriculation, le nom et l'adresse de leur garant et de leur assureur dans leur correspondance et les documents contractuels. Ces informations doivent aussi figurer, le cas échéant, sur leurs sites internet. Sur les documents non contractuels ou publicitaires doivent figurer le nom et l'adresse de l'entreprise ou de l'organisme et son numéro d'immatriculation.

Les associations ou les organismes sans but lucratif mentionnés au b du III de l'article [L. 211-18](#) font figurer sur leurs documents leur nom et adresse, ainsi que le nom, l'adresse et le numéro d'immatriculation de la fédération ou de l'union à laquelle ils sont rattachés. Ces informations doivent aussi figurer, le cas échéant, sur leurs sites internet. Les documents de nature contractuelle doivent préciser les noms et adresses du garant et de l'assureur de cette fédération ou de cette union.

Toute personne physique ou morale immatriculée au registre mentionné au a de l'article L. 141-3 tient ses livres et documents à la disposition du garant et des personnes habilitées à les consulter par le ministre chargé du tourisme.

## Section 2 : Contrat de vente de voyages et de séjours.

### Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article [L. 211-7](#), toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

### Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles [1369-1 à 1369-11](#) du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article [L. 141-3](#) ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article [R. 211-2](#).

### Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article [R. 211-8](#) ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles [R. 211-15](#) à [R. 211-18](#).

### Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

### **Article R211-6**

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles [1369-1 à 1369-11](#) du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates,
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article [R. 211-8](#) ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article [R. 211-4](#) ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
  - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article [R. 211-4](#) ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

### **Article R211-7**

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### **Article R211-8**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article [L. 211-12](#), il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### **Article R211-9**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article [R. 211-4](#), l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

#### **Article R211-10**

Dans le cas prévu à l'article [L. 211-14](#), lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### **Article R211-11**

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
  - soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.
- Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article [R. 211-4](#).

#### **Article R211-12**

Les dispositions des articles [R. 211-3](#) à [R. 211-11](#) doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article [L. 211-1](#).

#### **Article R211-13**

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article [R. 211-6](#) après que la prestation a été fournie.

### **Section 3 : Sanctions et mesures conservatoires.**

#### **Article R211-14**

En cas de non-respect des obligations fixées par le règlement (CE) n° 1107 / 2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, les sanctions applicables aux personnes immatriculées au registre mentionné au a de l'article [L. 141-3](#) sont celles prévues par l'article [R. 330-20](#) du code de l'aviation civile.

## **Section 4 : Obligation d'information des passagers aériens sur l'identité du transporteur aérien.**

### **Article R211-15**

Pour les prestations de transport aérien incluses dans un forfait touristique, les personnes visées à l'article L. 211-1 transmettent au consommateur, pour chaque tronçon de vol, une liste comprenant au maximum trois transporteurs, au nombre desquels figurent le transporteur contractuel et le transporteur de fait auquel l'organisateur du voyage aura éventuellement recours.

Pour l'application de l'alinéa précédent, les notions de transporteur contractuel et de transporteur de fait s'entendent au sens de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999.

NOTA:  
Décret 2007-669 du 2 mai 2007 art. 3 : Jusqu'au 31 décembre 2008, au premier alinéa de l'article R. 211-15 du code du tourisme, le chiffre : trois est remplacé par le chiffre : cinq.

### **Article R211-16**

L'information prévue à l'article R. 211-15 est communiquée avant la conclusion du contrat portant sur le ou les tronçons de vols concernés.

### **Article R211-17**

Dès qu'elle est connue, l'identité du transporteur aérien effectif est communiquée par écrit ou par voie électronique. Cette information est confirmée au plus tard huit jours avant la date prévue au contrat ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de huit jours avant le début du voyage. Toutefois, pour les contrats conclus par téléphone, le consommateur reçoit un document écrit confirmant cette information.

### **Article R211-18**

Après la conclusion du contrat, le transporteur contractuel ou l'organisateur du voyage informe le consommateur de toute modification de l'identité du transporteur assurant effectivement le ou les tronçons de vols figurant au contrat. Cette modification est portée à la connaissance du consommateur, y compris par l'intermédiaire de la personne physique ou morale ayant vendu le titre de transport aérien, dès qu'elle est connue. Le consommateur en est informé au plus tard, obligatoirement, au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable.

### **Article R211-19**

Les règles relatives à l'obligation d'information des passagers aériens sur l'identité du transporteur aérien en dehors des ventes de forfaits touristiques sont fixées par les articles R. 322-3 à R. 322-6 du code de l'aviation civile et les sanctions applicables en cas de méconnaissance de cette obligation sont fixées par le paragraphe 5 de l'article R. 330-20 du code de l'aviation civile.

## **Section 5 : Obligation et conditions d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours.**

### *Sous-section 1 : Procédure d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours.*

#### **Article R211-20**

La demande d'immatriculation au registre mentionné au a de l'article [L. 141-3](#) est adressée par écrit, le cas échéant par voie électronique, à la commission d'immatriculation mentionnée à l'article [L. 141-2](#).

La demande d'immatriculation est accompagnée de pièces justificatives de la garantie financière et de l'assurance de responsabilité civile professionnelle définies aux articles R. 211-26 à R. 211-40 ainsi que de l'aptitude professionnelle en application de l'article R. 211-41.

Lorsqu'il est fait application des dispositions de l'article R. 211-50, la demande est accompagnée de pièces justifiant que le demandeur remplit les conditions d'activité fixées par cet article.

Lorsque la demande d'immatriculation est formulée par une personne physique, elle mentionne l'état civil, la profession et le domicile du demandeur ainsi que l'adresse du siège de ses activités et de ses établissements secondaires.

Lorsque la demande d'immatriculation est présentée au nom d'une personne morale, elle mentionne la dénomination sociale, la forme juridique, le cas échéant le montant du capital social, l'adresse du siège social et de ses établissements secondaires, ainsi que l'état civil et le domicile du ou des représentants légaux ou statutaires, seuls habilités à présenter la demande.

#### **Article R211-21**

I. — L'immatriculation est effectuée par la commission d'immatriculation mentionnée à l'article [L. 141-2](#) dans un délai d'un mois à compter de la date du récépissé émis par la commission au moment de la réception du dossier complet. La commission notifie à l'opérateur de voyages un certificat d'immatriculation comportant son numéro d'immatriculation au registre et la date d'enregistrement.

L'immatriculation est réputée acquise en l'absence de décision de la commission dans le délai prévu à l'alinéa précédent. La commission est alors tenue de délivrer sans délai un numéro d'immatriculation.

II. — Lorsqu'il ressort de l'examen du dossier complet que la demande d'immatriculation n'est pas conforme aux dispositions du II de l'article [L. 211-18](#), la commission refuse l'inscription par une décision qu'elle communique au demandeur dans le délai prévu au I du présent article.

III. — Toute fédération ou union d'associations immatriculée au registre mentionné au a de l'article [L. 141-3](#) communique à la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 le nom et l'adresse du siège des associations ou des organismes sans but lucratif qui en sont membres et dont elle assume la responsabilité.

IV. — Les opérateurs de voyages informent la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 de tout événement pouvant avoir des conséquences sur leur immatriculation, et notamment la cessation d'activité. L'information est transmise dans le mois qui précède la modification quand elle peut être anticipée ou sinon au plus tard dans le mois qui suit l'événement.

V. — Il est procédé, tous les trois ans, au renouvellement de l'immatriculation selon les modalités fixées au I du présent article.

#### **Article D211-21-1**

La limite mentionnée au septième alinéa de l'article [L. 141-3](#) est fixée à 150 euros.

#### **Article R211-22**

Toute personne physique ou morale qui, à quelque titre que ce soit, acquiert la majorité du capital social d'une société immatriculée au registre mentionné au a de l'article [L. 141-3](#) ou qui est chargée d'en assurer la gérance sous sa responsabilité peut en poursuivre l'exploitation pendant le délai nécessaire à l'obtention de l'immatriculation s'il dispose du récépissé prévu au I de l'article [R. 211-21](#).

Le maintien provisoire de l'immatriculation prend fin à la date de la nouvelle immatriculation ou de la notification du refus d'inscription au registre.

### Sous-section 2 : Gestion du registre des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours.

#### **Article R211-23**

Dans le mois suivant l'immatriculation au registre mentionné au a de l'article [L. 141-3](#), publicité est faite de cette immatriculation sur le site internet de l'agence mentionnée à l'article [L. 141-2](#).

Elle met à jour la liste des opérateurs immatriculés au registre en informant les tiers de l'identité de l'opérateur, de son numéro d'immatriculation, de sa dénomination, de sa raison sociale, de sa forme juridique et de l'adresse du siège social de l'entreprise ou de l'organisme ainsi que des noms et adresses de son garant et de son assureur.

#### **Article R211-2**

La commission d'immatriculation mentionnée à l'article [L. 141-2](#) procède à la radiation du registre lorsque l'opérateur de voyages ne satisfait plus aux conditions prévues au II de l'article [L. 211-18](#).

La radiation du registre est notifiée par la commission, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, à l'opérateur qui en fait l'objet.

#### **Article R211-25**

La radiation intervient également à la demande de la personne physique ou morale immatriculée au registre ou lorsque la personne morale concernée fait l'objet d'une liquidation judiciaire définitivement prononcée.

### **Section 6 : Garantie financière.**

#### **Article R211-26**

La garantie financière prévue au a du II de l'article [L. 211-18](#) résulte d'un engagement écrit de cautionnement pris :  
1° Soit par un organisme de garantie collective doté de la personnalité juridique, au moyen d'un fonds de garantie constitué à cet effet ;

2° Soit par un établissement de crédit ou une entreprise d'assurances habilités à donner une garantie financière ;

3° Soit par un groupement d'associations ou d'organismes sans caractère lucratif ayant fait l'objet d'une autorisation particulière par un arrêté du ministre chargé du tourisme et disposant d'un fonds de solidarité suffisant.

La garantie financière est spécialement affectée au remboursement en principal des fonds reçus par l'opérateur de voyages au titre des engagements qu'il a contractés à l'égard de sa clientèle ou de ses membres pour des prestations en cours ou à servir et permet d'assurer, notamment en cas de cessation de paiements ayant entraîné un dépôt de bilan, le rapatriement des voyageurs.

L'engagement de garantie financière doit répondre à toutes les dispositions réglementaires de la présente section.

#### **Article R211-27**

Les conditions de fonctionnement de l'organisme de garantie collective mentionné à l'article [R. 211-26](#), notamment les conditions d'adhésion, de démission, de contrôle sur les adhérents, d'octroi, de retrait et de mise en oeuvre des garanties, sont fixées par les statuts et le règlement intérieur de cet organisme, qui sont soumis à l'agrément du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances.

#### **Article R211-28**

La garantie financière apportée par un établissement de crédit ou par une entreprise d'assurances n'est admise que si cet établissement ou cette entreprise a son siège sur le territoire d'un Etat membre de la Communauté européenne, ou d'un Etat partie à l'accord instituant l'Espace économique européen, ou une succursale en France. Cette garantie financière doit être, dans tous les cas, immédiatement mobilisable pour assurer, dans les conditions prévues par l'article [R. 211-31](#), le rapatriement des voyageurs.

Pour l'application des dispositions du présent article, les établissements de crédit installés dans la Principauté de Monaco sont réputés avoir un siège en France.

#### **Article R211-29**

Lorsque la garantie financière résulte de l'appartenance à un groupement d'associations ou d'organismes sans but lucratif immatriculé au registre mentionné au a de l'article [L. 141-3](#), l'association ou l'organisme sans but lucratif doit détenir dans ses livres une attestation par laquelle le garant s'engage à se substituer à l'association ou à l'organisme sans but lucratif défaillant pour le règlement des créances et le rapatriement éventuel des membres.

L'engagement de cautionnement prend fin suivant les modalités prévues à l'article [R. 211-33](#).

#### **Article R211-30**

Toute personne physique ou morale immatriculée au registre mentionné au a de l'article [L. 141-3](#) doit posséder une garantie financière délivrée par un seul garant. La garantie financière s'étend aux activités qui sont exercées par les établissements secondaires tels que succursale ou point de vente.

Un arrêté du ministre chargé du tourisme détermine le montant minimum de la garantie financière en fonction de la nature des activités. Il définit, en outre, les modalités de calcul de la garantie en fonction du volume d'affaires réalisé annuellement par l'opérateur de voyages.

Sauf en ce qui concerne la garantie applicable au contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé prévue à l'article R. 211-44, le montant de la garantie financière de chaque personne physique ou morale immatriculée au registre mentionné au a de l'article L. 141-3 est calculé annuellement par l'opérateur de voyages en application des règles

définies par la présente section. A défaut d'exercice antérieur de référence, il est fait application du montant minimum de garantie mentionné à l'alinéa précédent.

En cas de modification importante d'activité en cours d'année, la personne physique ou morale immatriculée est tenue d'en informer le garant. Le montant de la garantie financière doit être ajusté en conséquence.

L'arrêté prévu au deuxième alinéa fixe les conditions dans lesquelles s'effectuent ces réévaluations.

#### **Article R211-31**

La garantie intervient sur les seules justifications présentées par le créancier à l'organisme garant établissant que la créance est certaine et exigible et que l'opérateur de voyages est défaillant, sans que le garant puisse opposer au créancier le bénéfice de division et de discussion.

La défaillance de l'opérateur de voyages peut résulter soit d'un dépôt de bilan, soit d'une sommation de payer par exploit d'huissier ou lettre recommandée avec demande d'avis de réception, suivie de refus ou demeurée sans effet pendant un délai de quarante-cinq jours à compter de la signification de la sommation.

En cas d'instance en justice, le demandeur doit aviser le garant de l'assignation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Si le garant conteste l'existence des conditions d'ouverture du droit au paiement ou le montant de la créance, le créancier peut assigner directement devant la juridiction compétente.

Par dérogation aux dispositions qui précèdent, la mise en oeuvre, en urgence, de la garantie en vue d'assurer le rapatriement des clients ou des membres d'un opérateur de voyages est décidée par le préfet qui requiert le garant de libérer, immédiatement et par priorité, les fonds nécessaires pour couvrir les frais inhérents à l'opération de rapatriement. Toutefois, si la garantie financière résulte d'un organisme de garantie collective mentionné à l'article [R. 211-27](#), cet organisme assure la mise en oeuvre immédiate de la garantie par tous moyens en cas d'urgence dûment constatée par le préfet.

Les informations nécessaires à la mise en oeuvre des dispositions de l'alinéa précédent sont communiquées, en tant que de besoin, au préfet par l'organisme mentionné à l'article [L. 141-2](#).

Les compétences dévolues par le présent article au préfet sont exercées par le préfet du département du lieu d'établissement de l'opérateur de vente de voyages et de séjours concerné. Pour les opérateurs dont le lieu d'établissement est situé dans la région Ile-de-France, ces compétences sont exercées par le préfet de région.

#### **Article R211-32**

Sauf cas de rapatriement, le paiement est effectué par le garant dans un délai de trois mois à compter de la présentation de la demande écrite, accompagnée des justificatifs.

En cas de cessation de la garantie avant l'expiration de ce délai, le point de départ de celui-ci est reporté à la date de publication de l'avis prévu à l'article [R. 211-33](#).

Si plusieurs demandes sont reçues pendant ce délai, une répartition a lieu au marc le franc dans le cas où le montant total des demandes excéderait le montant de la garantie.

Toutefois, si la personne garantie fait l'objet d'une procédure collective pendant le délai fixé au premier alinéa, le règlement des créances peut être différé jusqu'au dépôt de l'état des créances au greffe du tribunal dans les conditions prévues aux articles [R. 624-8](#) à [R. 624-11](#) du code de commerce.

L'organisme de garantie collective, l'entreprise d'assurances, l'établissement de crédit ou un groupement d'associations ou d'organismes sans caractère lucratif dont la garantie a été mise en jeu est subrogé de plein droit à tous les droits du créancier désintéressé, ainsi qu'il est dit à l'[article 2306 du code civil](#), en ce qui concerne la dette de la personne garantie et dans la limite du remboursement ou de la restitution faite par lui.

#### **Article R211-33**

La garantie cesse par son exécution ou pour les raisons suivantes :

-perte de la qualité d'adhérent à l'organisme de garantie collective ou à un groupement d'associations ou d'organismes sans caractère lucratif ou dénonciation de l'engagement de garantie financière pris par un établissement de crédit ou une entreprise d'assurances ;

-radiation du registre mentionné au a de l'article [L. 141-3](#).

L'organisme garant informe, sans délai, la commission d'immatriculation mentionnée à l'article [L. 141-2](#), par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, de la cessation de la garantie financière.

Un avis annonçant la cessation de la garantie et précisant qu'elle cessera à l'expiration d'un délai de trois jours suivant la publication dudit avis est publié à la diligence du garant dans deux journaux, dont un quotidien, distribués dans le ou les

départements où sont installés le siège de l'opérateur de voyages garanti et, le cas échéant, ses établissements secondaires. L'avis indique qu'un délai de trois mois est ouvert aux créanciers éventuels pour produire leurs créances. Ces avis sont communiqués le même jour par le garant à la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 qui en assure la publicité sur le site internet de l'agence mentionnée au même article. Si l'opérateur de voyages immatriculé bénéficie d'une nouvelle garantie accordée par un autre organisme, il doit en informer la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 et le public par insertion d'un avis publié dans la presse ou apposé sur son local.

#### **Article R211-34**

Sans préjudice de la mise en œuvre éventuelle des mesures d'urgence prévues à l'article [R. 211-31](#), les créances nées antérieurement à la date de cessation de la garantie restent couvertes par le garant si elles sont produites par le créancier dans un délai de trois mois à compter de la date des publications prescrites à l'article [R. 211-33](#). Le garant tient à la disposition de la commission d'immatriculation mentionnée à l'article [L. 141-2](#) le contenu des demandes qui lui sont présentées et de la suite qui leur est donnée.

### **Section 7 : Responsabilité civile professionnelle.**

#### **Article R211-35**

Le contrat d'assurance souscrit en application du b du II de l'article [L. 211-18](#) garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle encourue par les opérateurs de voyages ne peut pas déroger aux dispositions définies à la présente section, sauf dans un sens plus favorable aux intérêts des voyageurs. Dans le cas d'une fédération ou d'une union, le contrat d'assurance doit couvrir dans les conditions prévues par la présente section la responsabilité des associations ou organismes sans but lucratif qui en sont membres et dont la fédération ou l'union assume la responsabilité.

#### **Article R211-36**

Le contrat d'assurance mentionné à l'article [R. 211-35](#) garantit l'opérateur de voyages contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie aux articles [L. 211-16](#) et [L. 211-17](#). La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente des prestations définies aux articles [L. 211-1](#) et [L. 211-4](#), tant du fait de l'opérateur de voyages que du fait de ses préposés, salariés et non-salariés.

#### **Article R211-37**

La garantie mentionnée à l'article [R. 211-36](#), outre les exclusions légales prévues au code des assurances, ne couvre pas :

- Les dommages causés à l'assuré lui-même, à ses ascendants et descendants ;
- Les dommages causés aux représentants légaux de l'opérateur de vente de voyages et de séjours si celui-ci est une personne morale, et à ses collaborateurs et préposés dans l'exercice de leurs fonctions ;
- Les dommages dus à l'exploitation de moyens de transport dont l'opérateur de vente de voyages et de séjours a la propriété, la garde ou l'usage ;
- Les dommages engageant la responsabilité de l'assuré en sa qualité de propriétaire ou d'exploitant d'installations hôtelières ou d'hébergements ;
- Les pertes ou détériorations ou vols des espèces monnayées, billets de banque, fourrures, bijoux et objets précieux, confiés à l'assuré ou à ses préposés.

#### **Article R211-38**

Le montant des garanties est librement fixé par les parties au contrat mentionné à l'article [R. 211-35](#) en fonction des activités mentionnées à l'article [L. 211-1](#) et exercées par l'assuré. L'assuré doit indiquer clairement, dans ses brochures et sur tout support à caractère contractuel, les risques couverts et les garanties souscrites au titre du contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle. Lorsque le contrat prévoit une franchise à la charge de l'assuré, elle n'est pas opposable aux tiers lésés.

#### **Article R211-39**

En cas de résiliation du contrat d'assurance ou de suspension de la garantie, l'assuré est tenu d'en informer la commission d'immatriculation mentionnée à l'article [L. 141-2](#) quinze jours au moins avant la date à laquelle la garantie

cessera d'avoir effet. Il doit, dans le même délai, informer l'organisme auprès duquel a été contractée la garantie financière prévue au b du II de l'article [L. 211-18](#).

#### **Article R211-40**

La souscription du contrat mentionné à l'article [R. 211-35](#) est justifiée par la production d'une attestation à la commission d'immatriculation mentionnée à l'article [L. 141-2](#). Toutefois, la garantie ne prend effet que le lendemain du jour de la délivrance de l'immatriculation, à 0 heure.

Ce document vaut présomption de garantie. Il doit porter nécessairement les mentions suivantes :

- a) La référence aux dispositions légales et réglementaires ;
- b) La raison sociale de l'entreprise d'assurances agréée ;
- c) Le numéro du contrat d'assurance souscrit ;
- d) La période de validité du contrat ;
- e) Le nom et l'adresse précisant s'il y a lieu la raison sociale et l'adresse de l'opérateur de voyages garanti ;
- f) L'étendue des garanties.

L'assuré est tenu annuellement d'attester auprès de la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 de la validité du contrat.

### **Section 8 : Aptitude professionnelle.**

#### **Article R211-41**

Pour l'application du c du II de l'article [L. 211-18](#), la personne physique ou le représentant de la personne morale justifie :

- 1° Soit de la réalisation d'un stage en relation avec les activités mentionnées à l'article L. 211-1, effectué auprès d'un centre de formation, répondant à des critères fixés par arrêté du ministre chargé du tourisme et d'une durée qui ne peut être inférieure à quatre mois ou, pour les associations et organismes sans but lucratif dont l'objet principal n'est pas l'organisation de voyages et de séjours, auprès d'une structure dispensant un programme de formation agréé par arrêté du ministre chargé du tourisme ;
- 2° Soit d'une expérience professionnelle d'une durée minimale d'un an dans des domaines en rapport avec les opérations mentionnées au I de l'article L. 211-1 ou avec des prestations d'hébergement touristique ou de transport touristique. ;
- 3° Soit de la possession d'un diplôme, titre ou certificat figurant sur une liste fixée par arrêté pris par les ministres chargés du tourisme, de l'éducation et de l'enseignement supérieur.

### **Section 9 : Contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé.**

#### **Article R211-42**

Lorsque l'opérateur de voyages envisage de conclure directement un contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé régi par les articles [L. 121-60](#) à [L. 121-76](#) du code de la consommation, ou de prêter son concours à la conclusion d'un tel contrat, il adresse à la commission d'immatriculation mentionnée à l'article [L. 141-2](#) les pièces suivantes :

- 1° L'attestation d'une garantie financière suffisante pour couvrir séparément ces activités, affectée au remboursement des fonds, effets ou valeurs détenus pour autrui et des sommes dont l'opérateur de voyages demeure redevable à tout moment sur les versements ou remises qui lui ont été faits dans l'exercice de ces activités,
- 2° L'attestation d'assurance garantissant la responsabilité civile professionnelle relative à ces activités.

La commission d'immatriculation accuse réception de ces pièces.

#### **Article R211-43**

La garantie financière résulte d'un engagement écrit de cautionnement pris par l'un des organismes prévus à l'article [R. 211-26](#).

Cette garantie est affectée spécialement au remboursement des sommes dont l'opérateur de voyages demeure redevable à tout moment sur les versements ou remises qui lui ont été faits dans l'exercice des activités relevant de la présente section.

Elle peut être apportée par le même garant que celui couvrant l'activité prévue au a du II de l'article [L. 211-18](#).

Le montant de cette garantie est déterminé par le garant dans les conditions prévues aux articles [R. 211-44](#) et [R. 211-45](#).

#### **Article R211-44**

Le montant minimal de la garantie mentionné au quatrième alinéa de l'article [L. 211-24](#) est fixé à la somme de 100.000 euros.

#### **Article R211-45**

Le montant de la garantie est révisé au terme de chaque année et, sauf circonstance particulière dûment justifiée, ne peut être inférieur au montant maximum des sommes détenues pour autrui au cours de la précédente période de garantie. Ce montant peut en outre être révisé en cours de période à la demande du garant ou de l'opérateur lorsque les circonstances le justifient.

Pour toute révision du montant de la garantie, le souscripteur communique au garant un relevé délivré par un expert-comptable extérieur ou un commissaire aux comptes qui indique le montant le plus élevé des sommes détenues pour autrui au cours de la précédente période de garantie. Le garant peut demander à tout moment, suivant le cas, communication du registre des versements ou remises prévu au premier alinéa de l'article R. 211-48, du registre des mandats prévu au troisième alinéa de l'article [R. 211-49](#) et du relevé intégral du compte prévu au deuxième alinéa de l'article [R. 211-48](#).

Toute révision de la garantie est communiquée à la commission d'immatriculation mentionnée à l'article [L. 141-2](#) par le garant.

#### **Article R211-46**

L'opérateur de voyages ne peut détenir de fonds, effets ou valeurs excédant le montant de la garantie accordée.

Tous les versements ou remises faits à l'opérateur de voyages au titre de l'article [L. 211-24](#) doivent être immédiatement mentionnés sur le registre des versements ou remises prévu au premier alinéa de l'article [R. 211-48](#).

#### **Article R211-47**

Lorsque la garantie financière cesse, dans les conditions prévues à l'article [R. 211-33](#), le garant en informe immédiatement, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, les personnes ayant fait des versements ou des remises et dont les noms et adresses figurent sur le registre des versements ou remises prévu au premier alinéa de l'article [R. 211-48](#). Cette lettre indique le délai de trois mois prévu pour la production des créances.

Le garant en informe également la commission d'immatriculation mentionnée à l'article [L. 141-2](#) ainsi que l'établissement de crédit auprès duquel est ouvert le compte prévu au deuxième alinéa de l'article R. 211-48.

Toutes les créances qui ont pour origine un versement ou une remise faits antérieurement à la date de cessation de la garantie restent couvertes par le garant, si elles sont produites par le créancier dans un délai de trois mois à compter de la date de réception de la lettre prévue au premier alinéa ci-dessus.

Le garant fait publier simultanément un avis dans la presse mentionnant le délai de trois mois ouvert aux créanciers pour produire.

Dès la notification à l'établissement de crédit de la cessation de la garantie, il ne peut plus être procédé à des retraits qu'avec l'accord du garant. Si le titulaire du compte refuse d'effectuer un retrait, la désignation d'un administrateur provisoire peut être demandée au président du tribunal de grande instance statuant en référé.

En cas de changement de garantie, les fonds provenant des opérations en cours au moment de la cessation de celle-ci ne peuvent être transférés à un autre compte de même nature que s'ils sont couverts au titre de la nouvelle garantie.

#### **Article R211-48**

La mention de tous les versements ou remises faits à l'opérateur de voyages doit être immédiatement portée, par ordre chronologique, sur un registre des versements ou remises, qui peut être tenu sous forme électronique dans les conditions définies aux articles [1316-1](#) à [1316-4](#) du code civil et qui est conservé pendant dix ans.

L'opérateur de voyages est tenu de faire ouvrir, à son nom, dans un établissement de crédit, un compte qui est exclusivement affecté à la réception des versements ou remises. Il ne peut être ouvert à son nom qu'un seul compte de cette nature.

Il ne peut y avoir compensation ou convention de fusion entre ce compte et tout autre compte ouvert au nom du même titulaire.

Les modalités d'application du présent article sont fixées par arrêté du ministre chargé du tourisme.

#### **Article R211-49**

L'opérateur de voyages qui, dans les conditions prévues à l'article [L. 211-24](#), prête son concours à la conclusion d'un contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé le fait en application d'un mandat écrit qui indique le nom du mandataire, l'objet du mandat, sa durée et les frais qui pourront être engagés par le mandataire pour l'accomplissement de sa mission.

Le mandat indique également le montant de la rémunération de l'opérateur de voyages et précise les conditions dans lesquelles les parties ou l'une d'entre elles en supportent la charge. Le mandat indique expressément que le mandataire ne peut, en application de l'article [L. 121-66](#) du code de la consommation, exiger ou recevoir, directement ou indirectement, aucun bien, effet, valeur, somme d'argent, représentatif de commissions ou de frais de recherche, de

démarche, de publicité ou d'entremise avant l'expiration du délai de rétractation. Le mandataire ne peut exiger ou percevoir d'autres sommes que celles prévues par le contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé. L'opérateur de voyages mentionne par ordre chronologique chaque mandat sur un registre, qui peut être tenu sous forme électronique dans les conditions définies aux articles [1316-1 à 1316-4](#) du code civil et qui est conservé pendant dix ans. Le numéro d'inscription sur ce registre est reporté sur chaque exemplaire du mandat.

## **Section 10 : Liberté d'établissement et libre prestation de service.**

### **Article R211-50**

Toute personne physique ou morale ressortissante d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen qui souhaite s'établir en France, pour l'exercice d'activités mentionnées au I de l'article [L. 211-1](#), est tenue de déposer une demande d'immatriculation auprès de la commission d'immatriculation mentionnée à l'article [L. 141-2](#).

Outre les obligations de garantie financière et de responsabilité civile professionnelle, l'aptitude professionnelle prévue au c du II de l'article [L. 211-18](#) est réputée acquise pour tout ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen dès lors qu'il justifie :

- soit de la réalisation d'un stage, d'une durée qui ne peut être inférieure à quatre mois, effectué dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en lien avec les activités mentionnées au I de l'article [L. 211-1](#) et dont l'attestation est délivrée par une autorité compétente de cet Etat ;
- soit d'une expérience professionnelle d'une durée minimale d'un an dans l'un de ces Etats au cours des dix années précédant la présentation du dossier complet de demande d'immatriculation dans des domaines en rapport avec les activités mentionnées au I de l'article [L. 211-1](#) ou avec des prestations d'hébergement touristique ou de transport touristique ;
- soit de la possession d'un diplôme, titre ou certificat délivré par une autorité compétente de l'un de ces Etats permettant l'exercice des activités mentionnées au I de l'article [L. 211-1](#) ou des activités de prestations d'hébergement touristique ou de transport touristique et attestant d'un niveau de qualification professionnelle au moins équivalent au niveau immédiatement inférieur à celui exigé en application de l'article [R. 211-41](#).

Aux documents constitutifs de la demande d'immatriculation prévue à l'article [R. 211-20](#) est jointe, en tant que de besoin, leur traduction en langue française.

### **Article R211-51**

Pour l'application de l'article [L. 211-21](#), toute personne physique ou morale légalement établie dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen qui souhaite se livrer, de manière temporaire et occasionnelle, à l'une des activités figurant au I de l'article [L. 211-1](#) est tenue d'en faire la déclaration préalablement à sa première prestation de services. Elle adresse cette déclaration par tout moyen permettant d'en accuser réception à la commission d'immatriculation à l'article [L. 141-2](#), accompagnée des documents suivants :

- 1° Une preuve de sa nationalité ;
- 2° Une attestation certifiant qu'elle est légalement établie dans un Etat membre de l'Union européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen pour y exercer les activités mentionnées au I de l'article [L. 211-1](#),
- 3° Une attestation de garantie financière suffisante délivrée par un des garants mentionnés à l'article [R. 211-26](#) ;
- 4° Une information sur son état de couverture par une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle que prévue au b du II de l'article [L. 211-18](#) ;
- 5° Une preuve de ses qualifications professionnelles ou la preuve par tout moyen qu'elle a exercé l'activité d'opérateurs de voyages pendant au moins une année au cours des dix dernières années dans l'Etat d'établissement, lorsque cette activité ou la formation y conduisant n'y est pas réglementée.

A ces documents est jointe, en tant que de besoin, leur traduction en langue française.

La déclaration est actualisée en cas de changement dans l'un des éléments mentionnés ci-dessus. Elle est renouvelée une fois par an si la personne compte fournir des services d'une manière temporaire et occasionnelle au cours de l'année concernée.